

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

**Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trên toàn địa bàn thành phố Hà Nội**

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 11/6/2025 của Chính Phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; thực hiện Văn bản số 14/CV-BCĐ ngày 16/7/2025 của ban chỉ đạo sắp xếp ĐVHC các cấp và xây dựng mô hình tổ chức CQĐP 02 cấp của Chính Phủ về việc hướng dẫn các khó khăn, vướng mắc khi vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp; Công điện số 111/CD-TTg ngày 17/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm; Thông báo số 2366/TB-TU ngày 22/7/2025 của Thành ủy Hà Nội về kết luận của đồng chí Nguyễn Văn Phong, Phó Bí Thư Thường trực Thành ủy về việc vận hành chính quyền địa phương hai cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội; Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 24/7/2025 Chỉ thị Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc triển khai chiến dịch “45 ngày đêm ra quân hỗ trợ hoạt động chuyển đổi số tại các xã, phường trong giai đoạn đầu vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp” trên địa bàn thành phố Hà Nội. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành kế hoạch hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trên toàn địa bàn thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Đảm bảo quyền và lợi ích của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính được liên tục, thông suốt, không bị gián đoạn, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.
- Góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, đảm bảo tính thống nhất, chuyên nghiệp và minh bạch trong thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC trên toàn địa bàn Thành phố theo mô hình chính quyền 2 cấp.

- Nâng cao năng lực đội ngũ công chức, viên chức, người lao động trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại các cơ quan, đơn vị sau sắp xếp theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.

- Góp phần hoàn thành các chỉ tiêu tại chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, chuyển đổi số, đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

## **2. Yêu cầu**

- Bảo đảm 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công nắm vững quy trình, nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

- Nội dung đào tạo thiết thực, sát với yêu cầu thực tiễn, tập trung đúng vào nhu cầu của từng vị trí, đặc biệt là các lĩnh vực có khối lượng công việc lớn, liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp.

- Hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, chuẩn mực, thân thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

- Ưu tiên triển khai theo hướng “cầm tay chỉ việc”, tổ chức thường xuyên, liên tục, linh hoạt về thời gian và hình thức (ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, hội nghị trực tuyến, đào tạo từ xa...).

- Khuyến khích tinh thần tự học, tự nghiên cứu của từng cá nhân, tạo môi trường học tập suốt đời cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

## **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI HƯỚNG DẪN, HỖ TRỢ, TẬP HUẤN**

### **1. Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ:**

***1.1. Thực hiện rà soát, nghiên cứu, nắm chắc quy định trong các văn bản pháp luật quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông; văn bản liên quan đến TTHC, nhóm TTHC, gồm:***

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương 2025;
- Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2025);
- 28 Nghị định của chính phủ về phân quyền, phân cấp;
- Nghị quyết số 03/2025/NQ-HĐND ngày 29/4/2025 của HĐND thành phố Hà Nội quy định về nội dung chi, mức chi, mức hỗ trợ nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công của thành phố Hà Nội.
- Các Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành.
- Các văn bản pháp luật có liên quan.

**Chủ trì thực hiện: Sở, ban, ngành.**

**Phối hợp thực hiện:** Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Thành phố Thành phố, UBND xã, phường.

**Thời gian:** Trước 05/8/2025.

**1.2. Hướng dẫn, tập huấn liên quan đến quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính từng lĩnh vực cụ thể:**

- Tập trung hướng dẫn chi tiết quy trình nội bộ, trình tự, thời gian, trách nhiệm từng khâu trong tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả đối với các thủ tục hành chính thuộc từng lĩnh vực chuyên ngành (đất đai, xây dựng, hộ tịch, kinh doanh...).

- Làm rõ các điểm mới, điểm thay đổi theo mô hình chính quyền 02 cấp và các thủ tục hành chính được phân cấp, ủy quyền.

- Tổ chức tập huấn định kỳ kết hợp giải đáp vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện.

**Chủ trì thực hiện:** Sở, ban, ngành.

**Phối hợp thực hiện:** Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Thành phố Thành phố, UBND xã, phường.

**Thời gian:** Trước 05/8/2025.

**1.3. Hướng dẫn, tập huấn về mối quan hệ công tác, nhiệm vụ và quyền hạn các Chi nhánh và Điểm phục vụ hành chính công:**

- Làm rõ mô hình tổ chức Bộ phận Một cửa trên địa bàn thành phố Hà Nội tại các văn bản pháp luật có liên quan.

- Nhiệm vụ, quyền hạn của các Chi nhánh và Điểm phục vụ hành chính công đặt tại xã, phường.

- Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại các Điểm phục vụ hành chính công đặt tại xã, phường.

**Chủ trì thực hiện:** Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

**Phối hợp thực hiện:** Sở, ban, ngành, UBND xã, phường.

**Thời gian:** Trước 05/8/2025.

**1.4. Các quy trình nghiệp vụ cơ bản về công tác tiếp nhận thủ tục hành chính tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công:**

- Hướng dẫn quy trình tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại các điểm phục vụ hành chính công đặt tại trụ sở UBND cấp xã.

- Cách thức tổ chức, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC.

- Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC (đối với từng TTHC, nhóm TTHC) đảm bảo việc tiếp nhận TTHC các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công.

- Hướng dẫn quy trình, cách thức phối hợp với lực lượng hỗ trợ, đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính tại các Chi nhánh và Điểm Phục vụ hành chính công.

**Chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.**

**Phối hợp thực hiện: Sở, ban, ngành, UBND xã, phường.**

**Thời gian: Trước 05/8/2025.**

**2. Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn liên quan đến chuyển đổi số và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

- Hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC: tra cứu, cập nhật trạng thái hồ sơ, cấu hình quy trình điện tử.

- Cấu hình và vận hành tài khoản thanh toán phí, lệ phí điện tử trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Thao tác tích hợp, liên thông dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành.

- Ứng dụng AI, trợ lý ảo, các tính năng phần mềm hỗ trợ người dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

**Chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.**

**Phối hợp thực hiện: Sở, ban, ngành, UBND xã, phường.**

**Thời gian: Trước 05/8/2025.**

**3. Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn liên quan đến kỹ năng phục vụ người dân, doanh nghiệp**

- Giao tiếp, lắng nghe, hướng dẫn người dân theo phương châm “4T - Tận tâm, Tôn trọng, Thân thiện, Trách nhiệm”.

- Nâng cao khả năng giao tiếp, lắng nghe, thấu hiểu và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số.

- Trang bị kỹ năng xử lý tình huống khó, mâu thuẫn, khiếu nại tại quầy giao dịch, đảm bảo giữ được hình ảnh tích cực, thái độ chuyên nghiệp, tận tâm hỗ trợ phục vụ người dân và doanh nghiệp.

**Chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.**

**Phối hợp thực hiện: Sở, ban, ngành, UBND xã, phường.**

**Thời gian: Trước 05/8/2025.**

**4. Triển khai hướng dẫn, hỗ trợ, tập huấn liên quan đến đạo đức công vụ, phòng ngừa sai phạm**

- Nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công vụ.

- Phòng ngừa sai phạm, những nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

- Đảm bảo mọi cán bộ thực hiện đúng quy định, không yêu cầu hồ sơ ngoài quy định, không tiếp tay cho “cò giấy tờ”.

**Chủ trì thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công.**

**Phối hợp thực hiện: Sở, ban, ngành, UBND xã, phường.**

**Thời gian: Trước 05/8/2025.**

### III. HÌNH THỨC TỔ CHỨC

1. Tổ chức tập huấn trực tiếp tại đơn vị, bố trí lịch tập huấn ngoài giờ làm việc chính thức (sau giờ hành chính) để không ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong ngày. Các đơn vị chịu trách nhiệm cử nhân sự có kinh nghiệm chuyên môn, am hiểu nghiệp vụ để trực tiếp tổ chức các buổi tập huấn theo cụm xã/phường trên địa bàn, bảo đảm nội dung sát thực tiễn, giải quyết đúng nhu cầu của từng đơn vị.

2. Tổ chức tập huấn trực tiếp tập trung kết hợp trực tuyến qua nền tảng Zoom/MS Teams.

3. Xây dựng video hướng dẫn ngắn, biên soạn tài liệu minh họa kèm hình ảnh, sơ đồ quy trình, đăng tải trên website, fanpage và nhóm Zalo nội bộ nâng cao hiệu quả tự nghiên cứu, tra cứu, xem lại khi cần.

4. Tổ chức các nhóm Zalo theo từng lĩnh vực thảo luận tình huống chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn, mô phỏng thực tế để nâng cao chuyên môn, rèn luyện kỹ năng xử lý.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì thành lập các nhóm trực tiếp khảo sát, hỗ trợ trực tiếp, tham mưu các giải pháp khắc phục hiệu quả, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính khi vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

- Đảm bảo 100% cán bộ, công chức, viên chức thuộc đối tượng tập huấn được tập huấn đầy đủ, thống nhất và đồng bộ trong kỹ năng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức, người lao động, đảm bảo không gián đoạn hoạt động hành chính.

- Chủ trì, đơn đốc bố trí lực lượng hướng dẫn, hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện việc tiếp nhận thủ tục hành chính

- Đơn đốc, theo dõi việc tổ chức tập huấn của các sở, ban, ngành, báo cáo UBND Thành phố kết quả tổ chức tập huấn của các đơn vị **trước ngày 10/8/2025**.

#### 2. Giao các sở, ban, ngành

- Thực hiện các nội dung theo phân công, nhiệm vụ tại Kế hoạch, đảm bảo thời gian, tiến độ, chất lượng tham mưu.

- Tổ chức tập huấn liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính, quy trình nội bộ chậm nhất trong 15 ngày kể từ ngày ban hành quyết định phê duyệt quy trình nội bộ.

- Đảm bảo 100% TTHC được tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội.

### **3. Giao UBND cấp xã**

- Thực hiện các nội dung theo phân công, nhiệm vụ tại Kế hoạch, đảm bảo thời gian, tiến độ, chất lượng tham mưu.

- Chủ động xây dựng kế hoạch riêng phù hợp với đặc điểm tại địa bàn, cung cấp kiến thức và kỹ năng cần thiết nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động cấp xã phù hợp với ngành, lĩnh vực của các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp xã.

- Phát huy tối đa nguồn lực: Thôn, tổ dân phố phối hợp Tổ chuyển đổi số, doanh nghiệp công nghệ số, hội phụ nữ và các tổ chức xã hội nghề nghiệp, hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

### **4. Giao Sở Tài chính**

- Bố trí kinh phí, ưu tiên tạo mọi điều kiện, nguồn lực để các sở, ban, ngành thực hiện kế hoạch này.

UBND Thành phố yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các phường, xã nghiêm túc triển khai đạt hiệu quả nội dung kế hoạch. Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch này, nếu có khó khăn, vướng mắc, cơ quan, đơn vị báo cáo UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) để tổng hợp, tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo, giải quyết./.

#### ***Nơi nhận:***

- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố; (để b/c)
- Các đ/c PCT UBND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND xã, phường;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, NC, TH, DMPT;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trương Việt Dũng**